

Your Ombudsman Can help you . . .



Dr. Daniel G. Hill

Dr. Daniel G. Hill has an extensive background in the field of human rights. He was appointed as the first director of the Ontario Human Rights Commission from 1962 to 1971, and then served as Chairman until 1973.

Dr. Hill received his Ph.D in sociology at the University of Toronto and has written extensively on both human rights and black history in Canada.

Dr. Hill has a distinguished record of service in the academic community, voluntary organizations and as a private consultant specializing in the areas of human rights and inter-group relations.

Dr. Hill took the oath of office as Ombudsman of Ontario on March 21, 1984.

Ombudsman is a Swedish word. It means protector or defender of rights.

By investigating complaints . . .

Mistakes can happen in any large organization. In the course of running any government, there are bound to be times when some persons feel they have been treated unfairly.

Complaints may arise through some action that has been taken (or neglected) by an official of some branch or ministry of the government. Or a complaint may stem from some decision or recommendation made in the name of the government or one of its agencies, boards or commissions.

Some people's complaints are based on simple misunderstanding of government procedures or individual rights. Other cases may arise from serious injustices that should be remedied.

Whatever the cause, people's complaints deserve consideration.

In Ontario, complaints about the provincial government may be investigated by the Ombudsman.

Ontario has had an Ombudsman since 1975 when the Legislature passed the *Ombudsman Act*.

The *Ombudsman Act* guarantees that the Ombudsman is independent of the government.

Unlike most other public officials, the Ombudsman cannot be appointed without the approval of the Legislature, which also receives formal reports from him on his work, at least once a year, through the Speaker. These reports are reviewed by an all-party committee of the Legislature known as the Standing Committee on the Ombudsman.

. . . And by resolving them

The Ombudsman's work of investigating and resolving complaints is a major undertaking.

There are more than 500 governmental organizations — ministries, commissions, boards and agencies — with about 70,000 officials.

To get the job done the Ombudsman has a staff of 122 people — experienced investigators, lawyers, researchers and support personnel.

Since 1975 the Office of the Ombudsman has handled more than 100,000 complaints and information requests.

The Ombudsman has broad powers to investigate actions, decisions, procedures and practices of Ontario government officials.

The Ombudsman's work covers a wide range of provincial concerns such as human rights issues, health and social services. This includes workers' compensation, OHIP, expropriation of land for provincial projects, family benefits, retail sales tax, and many others.

The Ombudsman cannot deal with federal matters (such as postal service or Unemployment Insurance cheques) or municipal matters (such as garbage collection or by-law enforcement) and cases against private individuals or companies.

Some provincial matters, too, are beyond the Ombudsman's powers — courts, judges, Cabinet decisions and actions taken by the government's legal advisors.

When a complaint is received that the Ombudsman has the power to investigate, the profes-

By explaining your rights . . .

sional staff assembles all relevant facts, considers appropriate laws and regulations and prepares a report for the Ombudsman's consideration.

The Ombudsman may then recommend that the government organization change a decision, procedure, regulation or practice.

It is up to the governmental organization to make the recommended change.

If the Ombudsman's recommendation is denied the Ombudsman may refer the matter to the Premier and finally to the Legislature through the Standing Committee on the Ombudsman.

If the Ombudsman concludes that the complaint was not justified a written explanation of the reasons why is provided.

There is no fee for the Ombudsman's service and all information received by the Ombudsman is kept strictly private and confidential.

It's best to think of the Ombudsman as a last resort — the person who tries to help you after all other approaches have failed. With any complaint against the Ontario government your first step should be to go right to the person or group involved — the ministry, commission, board or whatever. If that doesn't produce a satisfactory result, take your complaint to the head of the organization.

If that step also fails, see whether your MPP can help you. (That's part of his or her job as your elected representative).

Also, for some situations (land severance, certain tax matters, for instance, or racial discrimina-

. . . And by protecting them

tion) there are special boards or systems or procedures set up especially to enable people to appeal against or object to actions they believe are wrong.

You should try all these steps and stages, as necessary, before approaching the Ombudsman. *Only when you have tried all statutory avenues for complaint, appeal or objection, or only when the stipulated time for appeals and objections has run out, can the Ombudsman normally investigate your complaint.*

No one is turned away from the Ombudsman's office. *Every inquiry is responded to and a professional referral system is used and constantly updated and enlarged.*

The logo of the Office of the Ombudsman of Ontario is a Gryphon suspended over four representations of the floral emblem of Ontario . . . "The Trillium."

The Gryphon, often symbolic of the law, comes to us from ancient mythology. Part lion and part eagle, the Gryphon signifies strength and swiftness. In modern symbolism the Gryphon often represents a guardian of rights.

The four Trilliums represent the multicultural history of Ontario:

- One Trillium for our Native People,
- One Trillium for people of French origin,
- One Trillium for people of Anglo-Saxon origin,
- One Trillium for people of all our other cultures.

And thus, the logo of the Ombudsman represents protection of the rights and cultural integrity of all our people.

How To Contact The Ombudsman

Call TOLL FREE 1-800-263-1830
(24 hrs., 7 days/wk.)



Write, telephone, or visit:
Office of the Ombudsman
125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 586-3300
(24 hrs., 7 days/wk.)

Regional Offices:

702, 151 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1P 5H3
(613) 234-6421

213 Red River Rd.
Thunder Bay, Ontario
P7B 1A5
(807) 345-9235

District Offices:

223 First Street South
Kenora, Ontario
P9N 1C2
(807) 468-3091

81 Balsam Street South
Timmins, Ontario
P4N 2C9
(705) 268-2161

Field Officers:

Sault Ste. Marie and area
P.O. Box 723
Sault Ste. Marie, Ont.
P6A 5N3
(705) 759-2871

Southeast Ontario
P.O. Box 1019,
Station B
London, Ontario
N6A 5K1
(519) 432-1117

Windsor and area
P.O. Box 3275
Tecumseh Postal
Station P
Tecumseh, Ontario
N8N 2M4
(519) 974-6166

North Bay and area
P.O. Box 508
North Bay, Ont.
P1B 8J1
(705) 476-5800

Our multilingual staff can communicate in 24 languages.

If you are an inmate or patient in a provincial institution your letters to and from the Ombudsman will not be opened by the authorities.

VOICI VOTRE OMBUDSMAN...

L'Ombudsman de l'Ontario



...IL PEUT VOUS AIDER

Votre Ombudsman peut vous aider . . .



Dr. Daniel G. Hill

Le Dr Daniel G. Hill possède une longue expérience dans le domaine des droits de la personne. Il fut le premier directeur de la Commission des droits de la personne de l'Ontario, de 1962 à 1971, où il siégea ensuite comme président jusqu'en 1973.

Le Dr Hill obtint son doctorat (Ph.D.) en sociologie à l'Université de Toronto et a longuement écrit sur les droits de la personne et l'histoire de la population noire au Canada.

Le Dr Hill possède de prestigieux états de service dans le monde académique, les organismes bénévoles et comme conseiller privé, spécialisé dans les secteurs des droits de la personne et des relations inter-groupes.

Le Dr Hill prêta le serment professionnel comme Ombudsman de l'Ontario le 21 mars 1984.

Ombudsman est un mot suédois signifiant protecteur ou défenseur des droits.

En enquêtant sur les plaintes . . .

Aucune organisation importante n'est à l'abri des erreurs. Au cours de l'administration de tout gouvernement, il arrive parfois que certaines personnes aient le sentiment d'avoir été traitées d'une façon injuste.

Les plaintes peuvent survenir à la suite d'actions ayant été prises (ou négligées) par un fonctionnaire d'une direction ou d'un ministère du gouvernement. Une plainte peut également résulter d'une décision ou recommandation faite au nom du gouvernement, d'une des ses agences, régies ou commissions.

Certaines plaintes portées par le public sont basées sur de mauvaises interprétations des procédures gouvernementales ou droits de l'individu. D'autres cas traitent de sérieuses injustices qui devraient être corrigées. Quelle que soit la cause, les plaintes du public méritent d'être considérées.

En Ontario, l'Ombudsman peut faire enquête sur les plaintes concernant le gouvernement provincial.

L'Ombudsman existe en Ontario depuis 1975 quand l'Assemblée législative a adopté la Loi sur l'Ombudsman.

La Loi sur l'Ombudsman garantit que l'Ombudsman accomplira ses fonctions indépendamment du gouvernement.

Contrairement à la plupart des autres agents publics, l'Ombudsman ne peut être nommé sans l'approbation de l'Assemblée législative à laquelle, au moins une fois par an, il adresse par l'intermédiaire du Président de l'Assemblée des rapports précis concernant ses actions. Ces rapports sont examinés par un comité de l'Assemblée, connu sous le nom de Comité d'enquête sur l'Ombudsman, et composé de membres de tous les partis politiques.

. . . et en y remédiant

La tâche de l'Ombudsman, consistant à enquêter sur les plaintes et à y remédier, est énorme.

Il existe plus de 500 organismes gouvernementaux-ministères, commissions, régies et agences — comptant environ 70 000 fonctionnaires.

Pour accomplir cette tâche, l'Ombudsman dispose d'un personnel de 122 personnes — enquêteurs expérimentés, avocats, chercheurs ainsi que le personnel auxiliaire.

Depuis 1975, le Bureau de l'Ombudsman a traité plus de 100 000 plaintes et demandes de renseignements.

L'Ombudsman est nanti de pouvoirs étendus pour enquêter sur les actes, décisions, procédures et pratiques des fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario.

La fonction de l'Ombudsman englobe un vaste champ de domaines, par exemple les questions concernant les droits de la personne, les services de santé et sociaux, comprenant les accidents du travail, OHIP, les expropriations des terres aux fins de projets provinciaux, l'assistance familiale, la taxe de vente au détail et nombre d'autres.

L'Ombudsman ne peut traiter ni des cas fédéraux (tels que les services postaux ou les chèques d'assurance chômage) ni des questions municipales (tels que ramassage des ordures ménagères ou application des règlements municipaux), ni des cas concernant des individus ou des compagnies privées.

Certaines affaires provinciales sont également hors de sa compétence — tribunaux, juges, décisions du Cabinet et actions prises par les conseillers juridiques du gouvernement.

Quand l'Ombudsman reçoit une plainte sur laquelle il a le pouvoir d'enquêter, le personnel professionnel réunit tous les faits qui s'y rapportent, étudie les

En expliquant vos droits . . .

lois et règlements appropriés et prépare un rapport à soumettre à l'Ombudsman.

L'Ombudsman peut alors recommander à l'organisme gouvernemental de changer une décision, une procédure, un règlement ou une pratique.

L'organisme gouvernemental décidera ou non de faire le changement recommandé.

Si la recommandation de l'Ombudsman est rejetée, il peut porter le cas à l'attention du Premier ministre et éventuellement devant l'Assemblée législative par l'intermédiaire du Comité d'enquête sur l'Ombudsman.

Si l'Ombudsman conclut que la plainte n'est pas justifiée, il fournit une explication écrite des raisons motivant le rejet.

Dans l'un ou l'autre cas, les services de l'Ombudsman sont gratuits et tous les renseignements reçus par lui sont gardés strictement confidentiels.

Il est préférable de considérer l'Ombudsman en tant qu'organisme à contacter en dernier ressort — celui qui met tous ses efforts à votre service une fois que toutes les autres actions entreprises ont échoué. Pour toute plainte portée contre le gouvernement provincial, vous pourriez, comme première étape, entrer en contact avec la personne ou le groupe impliqué — le ministère, la commission, la régie ou autres.

Si cette démarche n'apporte pas de résultats satisfaisants, votre plainte devrait être portée à l'attention de la haute direction de l'organisme concerné.

Dans le cas où cette démarche s'avérerait également infructueuse, veuillez contacter votre député, lequel pourrait prendre des mesures pour vous aider (c'est une de ses responsabilités en tant que votre représentant élu).

. . . et en les sauvegardant

De même, pour certaines situations (morcellement de terrains, certains problèmes d'impôts ou de discrimination raciale), il existe des régies, procédures ou systèmes spéciaux qui sont créés particulièrement afin de permettre au public de faire objection ou interjeter appel contre des actions qu'il estime prises à tort.

Tous ces échelons et étapes, le cas échéant, devraient être suivis avant de contacter l'Ombudsman. *L'Ombudsman ne pourra faire enquête sur votre plainte qu'après que vous ayez essayé toutes les avenues statutaires dans le cadre de votre plainte, appel ou objection, ou seulement après expiration du délai imparti pour les appels et objections.*

Le Bureau de l'Ombudsman ne refuse aucune demande, toutes reçoivent une réponse et l'on a recours à un système de références professionnel, constamment actualisé et amplifié.

Le logotype du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario représente un griffon surmontant quatre reproductions de l'emblème floral de l'Ontario . . . "le Trillium."

Le Griffon qui symbolise souvent la Loi est un animal appartenant à la mythologie. Mi-lion, mi-aigle, le griffon symbolise la force et la rapidité. Dans le symbolisme moderne, le griffon personifie souvent le défenseur des Droits.

Les quatre trilliums représentent l'histoire multiculturelle de l'Ontario:

- Un trillium pour nos autochtones,
- Un trillium pour les gens d'origine française,
- Un trillium pour ceux d'origine anglaise,
- Un trillium pour ceux de toutes les autres cultures.

Le logotype de l'Ontario représente donc la sauvegarde des droits et de l'intégrité culturelle de toute la population ontarienne.

Pour communiquer avec l'Ombudsman

Interurbain gratuit 1-800-263-1830
(24 heures sur 24)



Écrivez, téléphonez ou présentez-vous au :
Bureau de l'Ombudsman
125, Queen's Park
Toronto (Ontario)
M5S 2C7

(416) 586-3300 (24 heures sur 24)

Bureaux régionaux

702 - 151 rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1P 5H3
(613) 234-6421

213, chemin Red River
Thunder Bay (Ontario)
P7B 1A5
(807) 345-9235

223, 1^{re} rue sud
Kenora (Ontario)
P9N 1C2
(807) 468-3091

81, rue Balsam sud
Timmins (Ontario)
P4N 2C9
(705) 268-2161

Agents régionaux

B.P. 723
Sault-Ste-Marie
P6A 5N3
(705) 759-2871

B.P. 1019, Succursale "B"
London (Ontario)
N6A 5K1
(519) 432-1117

B.P. 3275
Succursale de
Tecumseh "P"
Tecumseh (Ontario)
N8N 2M4
(519) 974-6166

B.P. 508
North Bay (Ontario)
P1B 8J1
(705) 476-5800

Notre personnel multilingue peut communiquer en 24 langues.

Toute lettre adressée à l'Ombudsman par une personne d'un établissement correctionnel provincial ou par un patient d'un établissement psychiatrique doit être transmise immédiatement sans être ouverte. Les réponses de l'Ombudsman sont également délivrées sans être ouvertes.

HOW YOUR OMBUDSMAN...

CA20N
Om
-2004



3 1761 12060878 1



The Ombudsman of Ontario

...CAN HELP YOU